

CARTA DE SERVICIOS Y BUENA CONDUCTA DEL SÍNDIC DE GREUGES

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

CARTA DE SERVICIOS Y BUENA CONDUCTA DEL SÍNDIC DE GREUGES

RESOLUCIÓN

La incorporación de nuevos modelos de gestión pública y de una nova forma de entender la prestación de servicios orientados a la ciudadanía, y la aplicación de instrumentos para hacerlo posible están transformando las organizaciones públicas, entre las que el Síndic de Greuges de Catalunya, en tanto que defensor de las personas, tiene el reto y la obligación de abordar en profundidad este cambio.

Asimismo, el incremento de la participación de la ciudadanía en los espacios públicos, el impulso de iniciativas y propuestas y la voluntad de rendir cuentas y conocer las actuaciones de las organizaciones públicas son ejemplos de una realidad que debe ser aprovechada por las instituciones.

En el aspecto interno, esta exigencia se traduce, entre otras cosas, en la necesidad de incrementar la eficacia y la eficiencia de las actuaciones del Síndic y, en cuanto a sus relaciones con la ciudadanía, en la obligación de transmitir más sensibilidad, transparencia, receptividad y capacidad para resolver las demandas.

A fin de alcanzar estos objetivos, el Síndic de Greuges de Catalunya necesita contar con la colaboración tanto de las administraciones como de los demás defensores, locales, autonómicos y estatal. Efectivamente, la finalidad del Síndic de mejorar los servicios que presta a los ciudadanos no consiste en conseguir una ventaja competitiva con respecto a otras organizaciones, sino en dar la mejor respuesta posible a las demandas de la ciudadanía. El objetivo por el que se debe regir el servicio que presta el Síndic es que los ciudadanos, cuando dirijan a un ente público, se sientan respetados y atendidos en sus demandas.

Éste es el espíritu del artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, regulador del derecho de acceso a los servicios públicos y a una buena administración, y del artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea.

Para conseguirlo, más allá de lo establecido en el ordenamiento jurídico, las instituciones públicas pueden dotarse de diferentes instrumentos como es el caso de las cartas de servicios. Concebido desde el ámbito público, este instrumento permite recoger el catálogo de derechos de los ciudadanos con relación a una organización y también la adquisición de compromisos para mejorar periódicamente su gestión. Únicamente con las sugerencias y las reflexiones de la ciudadanía y con la autocritica y el espíritu de mejora de las administraciones y las instituciones públicas es posible avanzar y sólo de esta manera se pueden configurar unas instituciones públicas de vanguardia y al servicio de las necesidades de la sociedad catalana del siglo XXI.

El Síndic de Greuges de Catalunya, mediante la Carta de servicios y buena conducta, quiere informar tanto a las personas como a las administraciones, de los servicios que presta, de los derechos de cualquier persona, física o jurídica, ante la institución y de los compromisos de calidad que pretende alcanzar.

Por todo ello, y en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 14/1984, de 20 de marzo, del Síndic de Greuges,

RESUELVO,

1. Aprobar la Carta de servicios y buena conducta del Síndic de Greuges, que se publica anexa a esta resolución.
2. Trasladar su contenido al Parlamento de Cataluña, a la Administración autonómica y local y a todas las entidades que son objeto de supervisión por parte del Síndic.
3. Ordenar la publicación de la Carta de servicios y buena conducta del Síndic de Greuges en el *Butlletí Oficial del Parlament* y en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.



Rafael Ribó
Síndic de Greuges de Catalunya

Barcelona, 4 de marzo de 2008

CARTA DE SERVICIOS Y BUENA CONDUCTA DEL SÍNDIC DE GREUGES

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Finalidad de la institución

El Síndic de Greuges de Catalunya tiene la función de proteger y defender, con independencia y objetividad, los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas ante la Administración, de acuerdo con los derechos que recoge el Título I de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Artículo 2. Objeto

La Carta de servicios y buena conducta del Síndic de Greuges tiene por objeto informar sobre los servicios que presta, sobre los derechos de los ciudadanos ante la institución y también sobre los compromisos de calidad que se adquieren para garantizar la mejora periódica en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

1. Todo el personal al servicio de la institución y cualquier persona que, independientemente de su vinculación laboral, ejerza funciones encomendadas por el Síndic de Greuges de Catalunya debe conocer y cumplir la Carta de servicios del Síndic de Greuges.

2. El Síndic debe designar al responsable de garantizar el conocimiento y el cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta.

CAPÍTULO II

Principios generales de actuación del Síndic de Greuges

Artículo 4. Carácter obligatorio

Los principios generales de actuación vinculan a todo el personal al servicio del Síndic de Greuges y constituyen pautas de comportamiento que es preciso observar en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Artículo 5. Legitimidad democrática

El conjunto de la ciudadanía constituye la razón de ser del Síndic de Greuges, cuyos servicios deben tener como objetivo prioritario satisfacer las necesidades reales y los problemas de las personas que solicitan su intervención.

Artículo 6. Legalidad

1. El personal del Síndic de Greuges debe actuar con independencia al servicio del interés general y con sumisión plena a la Constitución, al Estatuto de Autonomía de Cataluña, a la ley y al derecho.

2. Todas las decisiones y las resoluciones del Síndic de Greuges deben ser motivadas, expresar de manera clara y comprensible las razones que han fundamentado su adopción y responder a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.

3. En las decisiones y las resoluciones del Síndic de Greuges, el personal de la institución se debe ajustar al criterio que se observe en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituya la regla general de actuación, debe razonarlo justificadamente.

Artículo 7. Igualdad

El personal al servicio del Síndic de Greuges debe garantizar el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, debe evitar cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, como también por cualquiera otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 8. Imparcialidad e independencia

1. El personal al servicio de la institución debe ser imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

2. En estas cometidas, el personal no se debe guiar por influencias exteriores de ninguna índole, ni por intereses personales.

3. El personal de la institución debe abstenerse de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte sus propios intereses o los de su familia y afines, en los términos que dispone sobre esta materia la normativa general de procedimiento administrativo.

Artículo 9. Confidencialidad

El personal al servicio de la institución del Síndic de Greuges debe guardar reserva absoluta sobre los hechos y las informaciones de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con motivo de éstas.

Artículo 10. Transparencia

El Síndic de Greuges tiene el deber de informar a los ciudadanos y a los colectivos que los representan sobre el desarrollo de sus actividades y sobre la organización y el funcionamiento de la institución.

Artículo 11. Celeridad y simplicidad

La prestación de los servicios del Síndic de Greuges que solicitan las personas que requieren su intervención debe llevarse a cabo lo antes posible, simplificando los trámites, eliminando los requerimientos innecesarios y reduciendo al máximo los tiempos de espera.

Artículo 12. Responsabilidad

El Síndic de Greuges asume ante la ciudadanía, de manera expresa, la obligación de prestar sus servicios de acuerdo con los compromisos de calidad que indica esta Carta y, en el supuesto de que se detecte un mal funcionamiento, debe adoptar las medidas adecuadas para corregir las deficiencias de manera inmediata.

Artículo 13. Participación ciudadana

La prestación de los servicios del Síndic de Greuges debe llevarse a cabo mediante la aplicación de sistemas y métodos que permitan a las personas o las entidades, tanto individual como colectivamente, participar de forma activa en las líneas de actuación y la actividad desplegada por la institución, mediante el planteamiento de sus problemas e inquietudes, la formulación de sugerencias u observaciones o la presentación de reclamaciones motivadas por un posible funcionamiento deficiente del Síndic de Greuges.

Artículo 14. Colaboración con las administraciones públicas

El Síndic de Greuges, en las relaciones con las administraciones públicas, debe desarrollar todos los mecanismos que contribuyan a satisfacer las demandas de la ciudadanía de la manera más rápida y eficaz.

Artículo 15. Comprensión

La actuación del Síndic de Greuges debe desarrollarse de manera clara y comprensible para las personas usuarias, utilizando un lenguaje accesible en la redacción de los escritos, las comunicaciones y los informes.

Artículo 16. Modernización y mejora continua

Se deben poner en marcha métodos modernos que, de forma sistemática, permitan al Síndic de Greuges detectar posibles deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a la ciudadanía de una manera cada vez más eficiente, eficaz, rápida y participativa.

CAPÍTULO III Derechos de las personas ante el Síndic de Greuges

Artículo 17. Los ciudadanos, en la relación con la institución del Síndic de Greuges de Catalunya, tienen los derechos siguientes:

- a) A obtener información clara y completa sobre la actividad general de la institución.
- b) A obtener información lo más comprensible y concisa posible sobre las actuaciones de la institución para la defensa y la protección de sus derechos subjetivos públicos.
- c) A obtener orientación sobre cómo canalizar los asuntos que no sean competencia del Síndic de Greuges de Catalunya.
- d) A presentar quejas cuando consideren que pueden haber sido vulnerados sus derechos.
- e) A ser asesorados sobre los requisitos que requiere la presentación de una queja.
- f) A recibir el auxilio necesario en la redacción de quejas u otros escritos dirigidos al Síndic de Greuges de Catalunya.
- g) A recibir un justificante de recepción del escrito de queja y a obtener una copia sellada de los documentos originales que entreguen a la institución.
- h) A que se tramiten las quejas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley reguladora del Síndic de Greuges de Catalunya.
- i) A que se adopten las medidas necesarias para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan ejercer con plenitud sus derechos ante la institución.
- j) A que se garantice una atención específica a los menores, de acuerdo con los protocolos y los procedimientos establecidos, de forma que reciban el auxilio y la protección necesarios en la formulación de la queja y, si fuera necesario, durante todo el proceso de investigación.
- k) A conocer el estado de su expediente y a recibir todas las aclaraciones que sean necesarias.
- l) A recibir comunicación de las actuaciones que el Síndic lleva a cabo para tramitar el expediente y también, si procede, de la resolución que se emita.
- m) A que se les comunique una resolución expresa y motivada sobre el asunto objeto de la queja o, si procede, se les informe sobre los motivos que impiden la tramitación de la misma.
- n) A consultar las bases de datos de acceso público de la institución. En todos los casos, se garantiza la confidencialidad de la persona que haya presentado la queja y la más absoluta reserva con respecto a los particulares y otros

organismos sin relación con el acto, la omisión, la conducta o los servicios investigados mientras dure la investigación.

- o) A ser tratados de manera respetuosa y de acuerdo con sus circunstancias personales, sociales y culturales, sin que sea necesario solicitar cita previa cuando se dirijan al Servicio de Atención a las Personas.
- p) A conocer la identidad de la persona que los atiende.
- q) A recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
- r) A la protección de sus datos personales, de conformidad con la normativa aplicable.
- s) A que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible.
- t) A solicitar y obtener las aclaraciones necesarias para comprender totalmente las comunicaciones que se les dirijan.
- u) A opinar, aunque sea de manera anónima, sobre el funcionamiento y la eficacia de la institución en el momento del cierre de sus quejas.
- v) A formular reclamaciones y sugerencias con relación al funcionamiento de la institución.

CAPÍTULO IV Los servicios y las formas de colaboración de los ciudadanos con el Síndic de Greuges

Artículo 18. Relación de servicios prestados

El Síndic de Greuges de Catalunya presta los servicios siguientes:

- a) Orientación en las consultas que presentan los ciudadanos.
- b) Recepción y registro de todos los escritos dirigidos a la institución.
- c) Atención y orientación en las reclamaciones que no son admitidas a trámite.
- d) Tramitación y resolución de las quejas admitidas a trámite.
- e) Apertura de actuaciones de oficio.
- f) Elaboración del Informe anual y de informes monográficos.
- g) Comunicación por videoconferencia.
- h) Seguimiento para verificar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Síndic.
- i) Desplazamientos a diversos lugares y localidades de Cataluña para aproximar la institución a los ciudadanos.
- j) Información y resolución de las solicitudes de información estadística sobre la actuación del Síndic.
- k) Consulta y préstamo del fondo documental disponible en la biblioteca del Síndic.
- l) Difusión y divulgación de las resoluciones del Síndic.
- m) Distribución de las publicaciones elaboradas por la institución.
- n) Formación en materia de protección y defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas ante la Administración.
- o) Promoción y apoyo a las buenas prácticas administrativas para garantizar a los ciudadanos el derecho a una buena administración.
- p) Colaboración con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con la actuación del Síndic.

Artículo 19. Formas de colaboración y participación de las personas con la institución

Todas las personas pueden colaborar y participar proponiendo mejoras a la institución a través de los siguientes medios:

- a) Encuestas anuales sobre la satisfacción con el servicio del Síndic de Greuges.
- b) Cuestionario de satisfacción dirigido a todas las personas que han presentado una queja al Síndic, una vez emitida la resolución.

c) Formularios de opinión sobre el funcionamiento de la institución disponibles a la web.

d) Escritos de quejas y sugerencias de acuerdo con lo establecido por el capítulo VI de la Carta de servicios y buena conducta.

Artículo 20. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Síndic de Greuges de Catalunya

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Síndic de Greuges de Catalunya se encuentra en los textos siguientes:

a) Artículos 78 y 79 del Estatuto de Autonomía de Cataluña (DOGC nº 4680, de 20 de julio de 2006).

b) Ley 14/1984, del 20 de marzo, del Síndic de Greuges (DOGC nº 421, de 30 de marzo de 1984), modificada por la Ley 12/1989, de 14 de diciembre (DOGC nº 1234, de 22 de diciembre de 1989).

CAPÍTULO V Compromisos de calidad

Sección primera. De los niveles de calidad ofrecidos

Artículo 21. Consultas de orientación presencial

1. El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 15 a 19 horas.

2. Las consultas presenciales se resolverán el mismo día en que la persona se haya presentado en la sede de la institución, con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.

3. En el caso de que por la complejidad de la consulta no se pueda dar una respuesta inmediata a la persona interesada, se le deberá comunicar la respuesta posteriormente, en un plazo no superior a 3 días hábiles.

Artículo 22. Consultas de orientación escritas

1. El Servicio de Atención a las Personas deberá dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud de información.

2. En el caso de que por la complejidad de la consulta este plazo no se pueda cumplir, se deberá informar a la persona interesada, en un plazo no superior a 3 días hábiles, de la necesidad de disponer de más tiempo para responder a la consulta y se le deberá comunicar la respuesta en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Artículo 23. Consultas de orientación telefónicas

1. El Servicio de Atención a las Personas deberá dar respuesta a las consultas de información telefónica el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información. Si esta solicitud se produce fuera del horario de apertura de la institución, siempre y cuando se comunique el número de teléfono o el medio por el que se puede dar respuesta, ésta se deberá facilitar durante el día hábil siguiente.

2. En el caso de que por la complejidad de la consulta este plazo no se pueda cumplir, se deberá informar a la persona interesada de la necesidad de disponer de más tiempo para responder a la consulta y comunicarle la respuesta en un plazo no superior a 7 días hábiles.

Artículo 24. Consultas de orientación para videoconferencia

1. Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el Servicio de Atención a las Personas deberá acordar con la persona interesada, en un plazo de 24 horas, la fecha y la hora para establecer la conexión, que deberá tener lugar en un plazo no superior a 7 días hábiles.

2. En el caso de que por la complejidad de la consulta este plazo no se pueda cumplir, se deberá informar a la persona interesada de la necesidad de disponer de más tiempo para responder a la consulta y se le deberá comunicar la respuesta en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Artículo 25. Desplazamientos a los lugares y las localidades de Cataluña

1. Una vez formulada la solicitud para concertar una cita en un desplazamiento del Síndic o de sus colaboradores, el Servicio de Atención a las Personas deberá ponerse en contacto con la persona interesada para determinar la hora de la entrevista con una antelación mínima de 24 horas al momento de la cita.

2. Una vez recibida la solicitud del ciudadano, se le debe dar el tratamiento de queja o de consulta, según corresponda.

Artículo 26. Tramitación de quejas admitidas

1. El acuse de recibo de la queja deberá enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito a la institución.

2. El Síndic de Greuges deberá pedir información a la Administración afectada en un plazo no superior a 15 días hábiles desde el acuse de recibo o bien desde el momento en que haya recibido toda la documentación de la persona interesada. Esta solicitud de informe podrá retrasarse 15 días hábiles más en función de la complejidad del caso.

3. Una vez llevadas a cabo todas las investigaciones que el Síndic de Greuges estime oportunas, deberá notificar la resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe de la Administración. Esta resolución se podrá retrasar en función de la complejidad del caso, de todo lo cual se deberá informar oportunamente al ciudadano.

4. Una vez que la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, éste deberá comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Artículo 27. Tramitación de quejas que son causa de rechazo de acuerdo con la Ley 14/1984, de 20 de marzo, del Síndic de Greuges

La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984, de 20 de marzo, del Síndic de Greuges, se deberá hacer en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Artículo 28. Tratamiento de las resoluciones no aceptadas por la Administración

El Síndic deberá dar cuenta en el Informe anual al Parlamento de Cataluña de las resoluciones no aceptadas por la Administración que considere relevantes.

Artículo 29. Seguimiento para verificar el cumplimiento de las resoluciones aceptadas por las administraciones

1. El Síndic de Greuges deberá hacer el seguimiento de las resoluciones aceptadas por las administraciones, bien de oficio en los supuestos acordados por el Síndic o bien a instancia de parte.
2. En el caso de que las administraciones no cumplan la resolución, el Síndic de Greuges deberá informar a las personas interesadas y, si procede, al Parlamento de Cataluña en el Informe anual o en los informes monográficos.

Artículo 30. Información y resolución de las solicitudes de estadísticas sobre la actuación del Síndic

1. Todos los departamentos y las áreas de la institución, y en especial los departamentos de Estudios y de Seguimiento y Evaluación, deberán entregar estadísticas de la actividad de la institución, con la conformidad del Síndic de Greuges y siempre y cuando con esta explotación no se vulneren los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos, a:
 - a) Cualquier persona física o jurídica con la finalidad de elaborar estudios, informes, trabajos de investigación o documentos de naturaleza equivalente.
 - b) Defensores locales, defensores universitarios y defensores autonómicos o estatales.
 - c) Cualquier Administración pública catalana que las solicite para garantizar una gestión correcta de los expedientes.
 - d) Cualquier medio de comunicación con el objetivo de difundir la actividad del Síndic de Greuges.
2. Las respuestas a las solicitudes se darán en un plazo no superior a 30 días hábiles desde la recepción del escrito.
3. En el caso de que, por la complejidad de la consulta, este plazo no se pueda cumplir, se deberá informar a la persona interesada de la necesidad de disponer de más tiempo para responder a la consulta, que en ningún caso podrá ser superior a 90 días hábiles.

Artículo 31. Consulta y préstamo del fondo documental disponible en la biblioteca del Síndic

1. Todas las personas pueden consultar en la biblioteca el material bibliográfico con la autorización correspondiente.
2. El Servicio de Documentación y Biblioteca debe dar respuesta a las solicitudes de información en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.

Artículo 32. Difusión y divulgación de las actuaciones del Síndic y distribución de las publicaciones de la institución

1. Las direcciones y los diversos medios para poder dirigirse al Síndic deberán estar disponibles de manera claramente identificable en:
 - a) Todas las páginas de la web de la institución.
 - b) Todas las publicaciones del Síndic y los boletines electrónicos.
 - c) Las notas de prensa y los comunicados del Síndic.
 - d) Los documentos dirigidos a la Administración y a las personas.
 - e) Todas las campañas de difusión.
2. La web del Síndic debe ser accesible a las personas con discapacidad.

3. Una vez registrada la persona física o jurídica que lo solicite en la base de datos, el Área de Comunicación le deberá remitir el boletín electrónico de noticias y actividades del Síndic mensualmente.
4. La entrega de publicaciones a cualquier persona física o jurídica que lo solicite, siempre y cuando estén disponibles, se debe hacer en un plazo no superior a 15 días.
5. Todas las publicaciones, los boletines, las notas de prensa, los comunicados y los medios de divulgación y difusión tienen que ser accesibles a través de la web.

Artículo 33. Formación del personal de la institución y otras actividades formativas de promoción de los derechos de las personas

1. El Síndic deberá promover la formación de todo el personal que trabaja en la institución.
2. El Síndic deberá promover la formación externa por medio de cursos y convenios con universidades e instituciones.
3. Las diversas unidades del Síndic deberán dar apoyo al personal becario de la institución y a los estudiantes que hagan trabajos de investigación sobre temas relacionados con el Síndic de Greuges.
4. El Síndic deberá convocar becas de estudios en materia de derechos.

Artículo 34. Colaboración con otras instituciones y entidades públicas y privadas en materias relacionadas con la actuación del Síndic

1. El Síndic deberá publicar en la web todos los convenios con entidades públicas o privadas que sean vigentes.
2. El Síndic deberá difundir a través de la web, del Informe anual y de la Memoria anual las diversas actividades que se lleven a cabo en materia de colaboración y de cooperación al desarrollo.

Sección segunda. Del sistema de aseguramiento de la calidad

Artículo 35. Sistema de aseguramiento de la calidad

El Síndic de Greuges de Catalunya tiene un sistema de aseguramiento de la calidad consistente en:

- a) Manual de organización del Síndic de Greuges de Catalunya.
- b) Mapa de procesos del Síndic de Greuges de Catalunya.
- c) Instrucciones de organización internas.
- d) Procedimientos de iniciación, de instrucción y de finalización de tramitación de quejas.
- e) Encuestas sobre la valoración de la satisfacción con el servicio del Síndic de Greuges.
- f) Cuestionarios de satisfacción dirigidos a todas las personas que han presentado una queja al Síndic, una vez emitida la resolución.
- g) Indicadores de seguimiento y evaluación.

Artículo 36. Indicadores de seguimiento y evaluación

1. Para comprobar el cumplimiento de los compromisos adquiridos se elaboran estadísticas que se deberán publicar periódicamente en la web del Síndic con los indicadores siguientes:
 - a) Porcentaje de consultas presenciales con tiempo de espera superior a 15 minutos.

- b) Porcentaje de consultas presenciales sin respuesta inmediata.
- c) Media de tiempo de respuesta de las consultas de información.
- d) Media de tiempo entre la entrada de la queja y el acuse de recibo.
- e) Media de tiempo entre el acuse de recibo y la notificación de rechazo por una de las causas que especifica la Ley 14/1984, de 20 de marzo.
- f) Media de tiempo entre el acuse de recibo o la finalización de la solicitud de datos a la persona interesada y la solicitud de informe a la Administración.
- g) Media de tiempo entre la finalización de las investigaciones y la emisión de la resolución.
- h) Media de tiempo entre la valoración de la aceptación de la resolución por parte de la Administración y la finalización del expediente.
- i) Porcentaje de solicitudes de estadísticas con tiempo de respuesta superior a 30 días hábiles.
- j) Porcentaje de consultas al Servicio de Documentación y Biblioteca con tiempo de respuesta superior a 5 días hábiles.
- k) Porcentaje de administraciones e instituciones públicas que cuentan con un acceso a la web del Síndic.
- l) Porcentaje de publicaciones y materiales de difusión distribuidos en un tiempo superior a 15 días.
- m) Número de visitas a la web del Síndic.
- n) Número de publicaciones distribuidas.
- o) Número de cursos, seminarios o jornadas impartidos por personal del Síndic de Greuges.
- p) Número de personal en prácticas en el Síndic.
- q) Resultados de la Encuesta anual de satisfacción.
- r) Resultados de los cuestionarios de satisfacción.
- s) Evaluación de la tramitación de expedientes en función de las gestiones necesarias realizarlas, la complejidad de las resoluciones emitidas y las tareas de seguimiento cumplidas.
- t) Indicadores sobre las reiteraciones de las solicitudes de información a la Administración.
- u) Indicadores sobre las actuaciones de oficio.
- v) Indicadores sobre la aceptación de las resoluciones por parte de la Administración.
- w) Indicadores sobre los agradecimientos de las personas.
- x) Indicadores sobre el impacto del Síndic en los medios de comunicación.
- y) Indicadores sobre el Informe anual y los informes extraordinarios.

Artículo 37. Seguimiento de la calidad

Internamente, se llevará a cabo un seguimiento del cumplimiento de la Carta de servicios. Además, el Informe anual presentado al Parlamento de Cataluña deberá recoger un apartado específico que dé cuenta de la aplicación y el cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta del Síndic.

CAPÍTULO VI

Críticas y sugerencias sobre el funcionamiento del Síndic de Greuges

Artículo 38. Sujetos legitimados para presentar una crítica o una sugerencia

Cualquier persona usuaria de los servicios del Síndic de Greuges puede formular críticas o sugerencias sobre el funcionamiento de la institución de manera presencial, escrita o telemática.

Artículo 39. Registro de críticas con relación al Síndic y sugerencias sobre la Carta de servicios y buena conducta

1. El registro de críticas con relación al Síndic y sugerencias

sobre la Carta de servicios y buena conducta tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, las propuestas o las iniciativas que las personas usuarias o no de los servicios del Síndic de Greuges formulen sobre el funcionamiento de la institución.

2. La unidad responsable del registro y de la posterior tramitación de la crítica o sugerencia será la que determine el Síndic.

3. El Síndic de Greuges puede hacer públicos, por los medios que considere oportunos, el objeto de las críticas y de las sugerencias, y las medidas que se han adoptado para mejorar la gestión de la institución.

Artículo 40. Tramitación de las críticas y las sugerencias sobre el funcionamiento de la institución

1. Una vez que la crítica o la sugerencia haya sido registrada, el responsable del registro deberá estudiar y poner en conocimiento del Síndic de Greuges el objeto de la queja.

2. Las medidas adoptadas para corregir el error o mejorar la gestión interna se deberán comunicar a la persona interesada en un plazo no superior a 30 días hábiles desde la presentación de la crítica o la sugerencia.

3. En el caso de que el objeto de la crítica o la sugerencia requiera la adopción de mejoras que por su alcance no puedan ser resueltas en el plazo que dispone el apartado 2, se prolongará el plazo, que nunca podrá ser superior a 90 días hábiles.

CAPÍTULO VII

Unidad responsable de la Carta

Artículo 41. Unidad responsable de la carta

Corresponde a la unidad encargada de garantizar el cumplimiento de la Carta de servicios y buena conducta:

- a) Impulsar el plan de comunicación interna para garantizar que todo el personal al servicio de la institución conoce y cumple la Carta de servicios y buena conducta.
- b) Velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- c) Impulsar las mejoras en la gestión interna de la institución.
- d) Promover la revisión anual de la Carta de servicios y buena conducta.

CAPÍTULO VIII

Direcciones y acceso

Artículo 42. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

1. Servicio de Atención a las Personas:
C/ Josep Anselm Clavé, 31 (Barcelona – 08002)
Teléfono: 933 018 075
Teléfono para las consultas de información:
900 124 124
Fax: 933 013 187
Lugar web: www.sindic.cat
Correo electrónico: sindic@sindic.cat
Videoconferencia: La solicitud se debe hacer a través de la web o por teléfono.

2. Durante el último trimestre de 2008 está previsto el traslado de la sede de la institución al Passeig de Lluís Companys, nº 7.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Plano de situación de la institución



Síndic de Greuges de Catalunya
Josep Anselm Clavé, 31
08002 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

